

Formulario 1088E – Reclamación Sobre Teléfono Comercial

Información Sobre el Consumidor:

Primer Nombre: _____ Apellido: _____

Nombre de la Empresa: _____
(Completar solamente si está presentando esta reclamación en nombre de una empresa u organización.)

Domicilio o Número de Casilla de Correo: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Correo Electrónico _____

Número de teléfono: (____) ____ - _____ Extension: _____

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****

Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

1. Puede notificar infracciones múltiples siempre que guarden relación con una llamada única o un conjunto de llamadas que, en su opinión, son atribuibles a la misma entidad. Marque todas las respuestas que correspondan:

___ TOMA DE LÍNEA (llamadas que ocuparon dos o más de sus líneas telefónicas al mismo tiempo)

___ TOMA DE LÍNEA – MENSAJE PREGRABADO (un mensaje pregrabado que no se desconectó en aproximadamente 5 segundos después de que usted colgó)

___ MENSAJE PREGRABADO

___ No está seguro.

2. Números de teléfono en los que su empresa recibió las llamadas. No necesita ingresar más de cuatro números pero si recibió llamadas en más números, explíquelo a continuación.

(____) ____ - _____ (____) ____ - _____

(____) ____ - _____ (____) ____ - _____

3. ¿Cuándo recibió las llamadas?

Fecha _____ Hora _____ AM PM Fecha _____ Hora _____ AM PM

Fecha _____ Hora _____ AM PM Fecha _____ Hora _____ AM PM

4. ¿Proveyó su identificador de llamadas información sobre las llamadas en cuestión?

___ Sí ___ No ___ No tengo identificación de llamadas (Si responde No o No tengo, pase a la **pregunta 5.**)

Información obtenida a través del identificador de llamadas: (____) ____ - _____

Nombre comercial _____

¿Proveyó su identificador de llamadas la información correcta sobre el nombre o el número originario de la llamada en cuestión?

___ Sí

___ No ¿Cómo determinó que no era preciso? _____

___ No está seguro.

Formulario 1088E – Reclamación Sobre Teléfono Comercial

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****

Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

5. Mencione los nombres, números telefónicos, u otra información de identificación (por ejemplo, direcciones, sitios Web) que usted obtuvo a través de otros medios (por ejemplo, contestación inversa de llamada a través de *57 o su propia investigación).

(____) ____ - _____ (____) ____ - _____ (____) ____ - _____

Nombre(s) comercial(es) _____

Otra información _____

¿Cómo obtuvo esta información? _____

6. ¿Se suministró la siguiente información DURANTE la llamada o el mensaje?

Nombre de la empresa, persona, u otra entidad responsable por la llamada o el mensaje ___ Sí ___ No

Nombre(s) suministrado(s) _____

¿Se dijo esto al comienzo de la llamada o el mensaje? ___ Sí ___ No

Número de teléfono comercial responsable por la llamada o el mensaje ___ Sí ___ No

Números suministrados: (____) ____ - _____ (____) ____ - _____

Otra información provista _____

¿Escuchó toda la llamada o el mensaje? ___ Sí ___ No

Pase a la Página de Certificación para Finalizar Su Reclamación

ANTECEDENTES

En términos generales, las llamadas de telemarketing a las líneas telefónicas comerciales no están prohibidas. Ni el Registro Nacional de Números que No Aceptan Llamadas ni las solicitudes específicas a empresas para que no llamen se aplican a las líneas comerciales. Del mismo modo, la mayoría de las restricciones sobre el uso de mensajes de telemarketing pregrabados no se aplican a las líneas comerciales. No obstante, en la reglamentación de la FCC se brinda protección a las empresas contra las prácticas de telemarketing poco razonables mediante:

- la prohibición del uso de sistemas de marcado automático para tomar, al mismo tiempo, dos o más líneas telefónicas en una empresa con múltiples líneas;
- la prohibición para que mensajes pregrabados no “tomen” una línea telefónica (cuando no se desconecta en el lapso de cinco segundos después de que se notifica al sistema de llamado que la parte llamada ha colgado);
- la disposición de que todos los mensajes pregrabados deben incluir cierta información identificatoria (al comienzo del mensaje deben identificar a la empresa, la persona, u otra entidad responsable por la llamada; durante o después del mensaje deben suministrar el teléfono de la empresa, la persona, u otra entidad responsable por la llamada);
- la prohibición del “marcado de guerra” (uso de cualquier tecnología para marcar un número de teléfono a fin de determinar si la línea puede recibir faxes); y
- la limitación del “abandono” de llamadas por vendedores telefónicos a no más de 3% de las llamadas de telemarketing en un período de 30 días (el incumplimiento en la conexión de una llamada de telemarketing a un representante de ventas en vivo en el lapso de dos segundos).

Algunas de estas infracciones son especialmente difíciles de investigar porque suelen implicar llamadas en las que el autor, o incluso la actividad precisa, no se identifican fácilmente. Cuanto más detalles usted pueda suministrar, mayor será la posibilidad de que la FCC pueda determinar si ha ocurrido una infracción y podría llevar a una medida de ejecución.

Formulario 1088E – Certificación

CERTIFICACIÓN DE LA VERACIDAD DE SU RECLAMACIÓN Agradecemos la presentación de su reclamación. **Su reclamación será más útil para nosotros si formaliza esta declaración jurada.** La FCC hará todo lo posible para iniciar una medida de ejecución en contra de toda parte que haya infringido las reglas de la FCC.

Complete a continuación los espacios en blanco y luego marque el recuadro “FORMALIZAR” a fin de declarar, reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio, que la información que usted ha suministrado es, según su leal saber y entender, fidedigna y correcta.

Declaro reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio que (1) soy mayor de 18 años de edad, (2) estoy autorizado para tomar decisiones sobre el número de teléfono mencionado a continuación, y (3) la información que he suministrado hoy en este formulario de la Comisión Federal de Comunicaciones es, según mi leal saber y entender, fidedigna y correcta.

_____ (nombre) _____ (fecha) **FORMALIZAR**

(____) ____ - _____ (número de teléfono donde usted recibió las llamadas que son motivo de la reclamación)

Puede presentar este formulario por Internet en http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html, por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov, por fax al 1-866-418-0232, o por correspondencia al:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Complaints
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Por otra parte, puede presentar su reclamación por teléfono al 1-888-CALL-FCC. Si decide presentar una reclamación por teléfono, un representante de servicio al cliente de la FCC completará una versión electrónica del formulario por usted durante la conversación. Si tiene alguna pregunta, sírvase llamar a la FCC al 1-888-CALL-FCC.

NOTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN FEDERAL DE COMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA LEY DE REDUCCIÓN DE TRÁMITES BUROCRÁTICOS Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Comisión Federal de Comunicaciones tiene autoridad en virtud de la Ley de Comunicaciones de 1934, y según enmendada, a recopilar la información personal solicitada en este formulario. Este formulario es utilizado para reclamaciones en relación con (1) faxes con anuncios publicitarios, (2) telemarketing (comprende las violaciones a la solicitud de no llamar), y (3) otras cuestiones relacionadas como mensajes pregrabados, sistemas de discado telefónico automático, y mensajes comerciales electrónicos no solicitados enviados a dispositivos inalámbricos de telecomunicaciones. Se estima que el tiempo promedio por respuesta para la notificación por parte del público en esta solicitud de información promedio de 3 a 30 minutos, e incluye el tiempo para leer las instrucciones, buscar en las fuentes de información existentes, reunir y mantener los datos solicitados así como completar, y revisar la información recabada. Si tiene algún comentario en cuanto al cálculo del tiempo necesario, o cómo mejorar la recopilación y reducir la carga, sírvase escribir a la Comisión Federal de Comunicaciones, OMD-PERM, Paperwork Reduction Project (3060-1088), Washington, DC 20554. También aceptaremos sus comentarios por Internet sobre los aspectos de la Ley de Reducción de Trámites Burocráticos de esta recopilación de información si los envía a PRA@fcc.gov. POR FAVOR NO ENVÍE LOS FORMULARIOS COMPLETADOS A ESTA DIRECCIÓN.

Recuerde que usted no está obligado a responder a un pedido de información auspiciado por el gobierno Federal, y el gobierno podría no realizar o auspiciar esta recopilación de información, a menos que se muestre un número de control válido extendido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés), o si no incluimos esta notificación. Se ha asignado el número de control de OMB 3060-1088 a esta solicitud de información.

Por otra parte, la información que suministran los consumidores cuando completan el Formulario 1088 de la FCC está cubierta por el sistema de aviso de registros, FCC/CGB-1, Archivo Informal de Reclamaciones e Indagaciones (Servicios de Radiodifusión, Empresa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de Radiocomunicaciones de la Oficina de Telecomunicaciones Inalámbricas). La Comisión está autorizada a solicitar esta información a los consumidores en virtud de 47 U.S.C. 206, 208, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386, 507, y 51; y 47 CFR 1.711 *et seq.*

En virtud de este sistema de aviso de registros, FCC/CIB-1, la FCC puede divulgar información suministrada por los consumidores de la siguiente manera: cuando un registro en este sistema comprende una reclamación contra una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones, la reclamación se envía a la empresa objeto de la reclamación que debe, dentro de un período de tiempo prescrito, responder a la reclamación o explicar su incumplimiento a la Comisión y al reclamante; en casos en que haya una indicación de una infracción o posible infracción de una ley, reglamento, regla, u orden, los registros de este sistema pueden ser referidos al organismo Federal, estatal, o local pertinente responsable por la investigación o el procesamiento de una infracción, o por el cumplimiento, o la aplicación de la ley, regla, reglamento u orden; podría comunicarse un registro de este sistema a un organismo federal, en respuesta a su solicitud, en relación con la contratación o la retención de un empleado, la emisión de una acreditación de seguridad, la notificación sobre la investigación de un empleado, la licitación de un contrato, o la emisión de una licencia, subvención u otro beneficio; podrá comunicarse un registro sobre una persona en este sistema de registros, cuando corresponda, en todo proceso judicial del cual es parte la Comisión ante un tribunal u órgano administrativo; un registro de este sistema de registros puede comunicarse al Departamento de Justicia o en un proceso ante un tribunal o un órgano decisorio cuando: (a) los Estados Unidos, la Comisión, un componente de la Comisión o, cuando esté representado por el gobierno, un empleado de la Comisión es parte de un litigio o litigio previsto o mantiene un interés en tal litigio, y (b) la Comisión determina que la comunicación es pertinente o necesaria para el litigio; un registro sobre una persona en este sistema de registros puede comunicarse a una oficina del Congreso en respuesta a una indagación que ha realizado la persona a la oficina del Congreso; un registro de este sistema de registros puede comunicarse a GSA y NARA para el propósito de las inspecciones de la gestión de registros realizadas en virtud de la autoridad emanada de 44 U.S.C. 2904 y 2906. Esta divulgación no se usará para realizar una determinación sobre las personas.

Formulario 1088E – Certificación

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la divulgación de la información en este sistema de aviso de registros es compatible con el propósito para el cual se recabaron los registros. Por otra parte, la información en este sistema de aviso de registros está disponible para la inspección pública después de la edición de información que podría identificar al reclamante o al corresponsal, es decir el nombre, la dirección, o el número de teléfono.

LA NOTIFICACIÓN PRECEDENTE ESTÁ ESTABLECIDA POR LA LEY DE REDUCCIÓN DE LOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS DE 1995, LEY PÚBLICA 104-13, DEL 1 DE OCTUBRE DE 1995, 44 U.S.C. SECCIÓN 3507 Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES DE 1974, LEY PÚBLICA 93-579, DEL 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. SECCIÓN 552a(e)(3).